

方便營商諮詢委員會  
第四十八次會議

*消費者委員會在排解糾紛中促進營商效益的角色*

目的

本文件旨在向方便營商諮詢委員會（方諮會）委員概述消費者委員會（消委會）的職能和架構，及旗艦刊物《選擇》月刊的內容，並簡介消委會於排解消費者及商戶糾紛中促進營商效益的角色，及其在應用先進科技以協助解決爭議的發展方向。

背景

2. 消委會於1974年成立，一直致力維護消費者權益。
3. 消委會旗艦刊物《選擇》月刊旨在推廣消費者教育予社會大眾，透過投訴實錄、產品測試和市場調查，以及監察產品質素/價格，保障消費者權益。
4. 消委會致力成為消費者信賴的聲音，為消費者建立安全和可持續的消費環境，加強消費者及商戶間的溝通和聯繫，對促進營商效益有著密切的關係。
5. 多年來，消委會一直以調停人的角色排解消費者與商戶之間的消費糾紛，在理解不同行業營商困難的同時，時刻肩負保障消費者權益的責任。故此，消委會在調停消費糾紛時，會以持平的態度處理個案，促進良好的互動溝通，從而探討雙方均可接受之解決方案。
6. 另一方面，為鼓勵商業及專業團體制訂營商守則，以提升服務質素及加強對消費者的保障，消委會於2015年及2017年分別與洗衣業及珠寶業攜手制定業界之營商實務守則（守則），協助提升消費者對業界之信心，亦有利業界可持續發展。自制定守則後，本會接獲該對兩個界別之投訴個案均呈現下降趨勢，顯示守則之成效。

7. 聯合國貿易和發展會議於2021發表報告指出，通過建立有效的網上爭議解決(Online Dispute Resolution)機制不僅可以提升消費者對有關企業的信任，增加企業的銷售，還可以幫助企業節省成本。

8. 消委會與時並進，為配合數碼發展趨勢，將於未來兩至三年更新投訴處理系統，及引入網上爭議解決平台，以更高效率處理投訴個案，讓投訴人和商戶以最便捷的方式共同協商解決消費糾紛。

### 網上爭議解決平台的特色

9. 消委會冀在網上爭議解決平台設立後，爭議雙方可透過平台於線上溝通、交換及查閱訊息和文件，另平台亦會設有通知功能，可以避免各方遺漏消息。倘爭議未達成和解，消委會可適時介入調停，處理投訴人和商戶之間的消費糾紛。

10. 新投訴處理系統採用資訊科技分析資料，範圍包括投訴個案趨勢、個案的調停成功率等。平台亦會儲存個案資料、相關文件及爭議雙方之溝通紀錄，有助消委會進行調停時掌握重點並作出跟進。

### 促進溝通

11. 此外，消委會官方微信公眾號已於6月1日正式上線。本港與內地（特別是大灣區）的聯繫將更形緊密，根據國家發展政策，更多港人會在大灣區「一小時生活圈」內生活和工作，官方微信公眾號的開通，將有助兩地的消費者獲得客觀和實用的消費資訊。

### 徵詢意見

12. 請方諮會委員備悉本文件及附件的內容。

# 消費者委員會

致力溝通和聯繫  
排解消費者及商戶糾紛

方便營商諮詢委員會第四十八次會議  
2022年7月20日



## 內容提要

- **消費者委員會職能和架構**
  - 旗艦刊物《選擇》月刊
  - 測試及調查報告
- **從排解糾紛中促進營商效益**
  - 消費投訴統計
  - 處理糾紛及調停程序
  - 營商實務守則的成效
- **爭議解決的科技應用**
  - 消費者信任與營商效益的關係
  - 引入ODR目的、特點、功能與效益
  - 開通官方微信公眾號



## 消費者委員會

### 使命

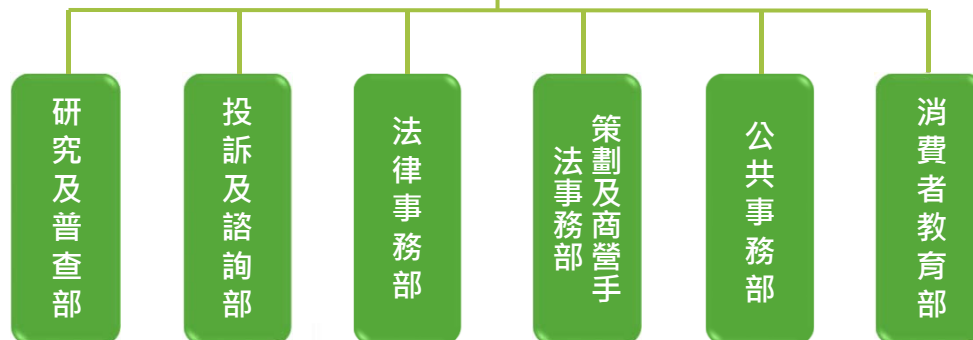
- ❑ 倡議 消費者權益
- ❑ 促進 建設性討論以制定保障消費者的政策
- ❑ 加強 消費者維護本身權益的能力

### 職能

- ❑ 搜集、接收及傳遞有關貨品、服務及不動產的信息
- ❑ 接收及審查貨品及服務的消費者投訴、以及不動產的購買人、按揭人及承租人的投訴，並向他們提供意見
- ❑ 根據所得資料採取相應行動，包括向政府或任何公職人員提供意見
- ❑ 鼓勵商業及專業團體制訂工作守則，規管屬下會員的活動
- ❑ 承擔任何經由行政長官會同行政會議審批的其它職能

## 消委員會對外架構

### 總幹事



## 《選擇》月刊

### 基本資料

- ❑ 累計出版549期
- ❑ 產品測試數量：>1500個
  - 家居用品、電子及影音、食物及飲品等
- ❑ 共印刷：約16,120,000本
- ❑ 每期出版：約20,000本 **本港最暢銷月刊**

### 內容

#### 測試報告



#### 調查報告



#### 投訴實錄



## 測試及調查報告

### 監測原則

- ❑ 消委會刊物不刊登產品廣告
- ❑ 以消費者身分購買樣本或光顧服務
- ❑ 不容許廠商或供應商利用研究測試結果作宣傳
- ❑ 委託獨立檢定中心

### 促使提高產品素質

- ❑ 產品測試打破了只由行業提供商品信息的定律，由獨立的第三者以比較的方式評定產品
- ❑ 試驗對市場影響立竿見影，通過消費者的選擇，加速「汰弱留強」的效果，促使製造商提高產品素質
- ❑ 作為市場監察者，有助執法機構對市場上不符合產品質量標準的商品採取行動，令危險產品無生存空間
- ❑ 過去30年間推動政府頒布了多條保障消費者的法例：消費品安全條例、玩具及兒童產品安全條例、電氣產品安全規例、食物標籤規例、中醫藥條例等等

## 研究報告統計

- 刊登次數最多的試驗報告: 相機 ( 84次 )
- 測試最多款樣本的產品: 洗頭水 ( 140款 )
- 最暢銷一期的主題: 安全套 ( 銷量達73,000份 )
- 發表最多次的調查: 超市價格調查 ( 共178次 )
- 《選擇》網上版最受歡迎的收費試驗報告: 抽濕機、冷氣機、洗衣機、床褥、空氣清新機

## 網上價格一覽通

- ❑ 2008年營運
- ❑ 涵蓋10類貨品，共400多項日常食品  
的售價
- ❑ 比較4間主要連鎖超市的網上貨品價格



- ❑ 2019 年推出全新手機版  
網站

2022年：

- ❑ 約2,200件貨品
- ❑ 比較7間超市和連鎖店的  
價格

## 其他價格工具

### 油價資訊通



2022年4月14日 15:15更新  
汽油價格及優惠

最新門油折扣 常用卡優惠 積分卡優惠

無鉛汽油		特級無鉛汽油	
附近地址	附近地址	附近地址	附近地址
中石化	新豐詳情	中環石油	新豐詳情
9月優惠 \$19.04/升	優惠詳情 \$23.54/升	9月優惠 \$19.24/升	優惠詳情 \$23.54/升

- 2020年營運
- 功能：
  - 每升汽油價格比較
  - 一周折扣及優惠

### 嬰幼兒奶粉價格調查



香港消費者委員會在不同零售店採集到的嬰幼兒配方奶粉價格資料 (2022年5月)

編號	牌子	系列 / 型號	大型連鎖超市	健與美連鎖店	藥房 / 藥行
1	雅培	恩康純心美 900克	-	-	\$285.0 - \$285.0
2	雅培	心美力知靈嬰兒奶粉 (1) Similac HMO - 900克	\$299.0 - \$299.0	\$279.0 - \$299.0	\$249.0 - \$249.0
3	雅培	心美力知靈嬰兒奶粉 (2) Similac HMO - 900克	\$279.0 - \$279.0	\$279.0 - \$279.0	\$244.0 - \$262.0
4	雅培	心美力知靈成基奶粉 (3) Similac HMO - 900克	\$248.0 - \$248.0	\$248.0 - \$248.0	\$199.0 - \$218.0
5	雅培	心美力知靈營養配方奶粉 (4) Similac HMO - 900克	\$199.0 - \$199.0	\$199.0 - \$199.0	\$175.0 - \$186.0

- 2009年營運
- 功能：
  - 記錄6間連鎖超市、2間健與美連鎖店及6間藥房奶粉價格

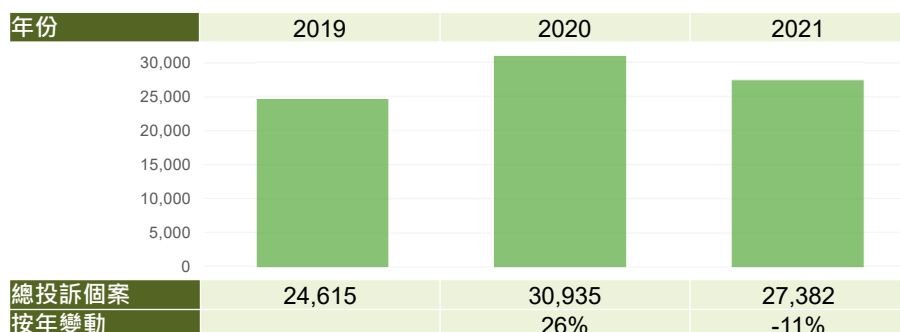
## 從排解糾紛中促進營商效益

## 調停消費糾紛，達致互惠雙贏

- 消委會以調停人角色排解消費爭議，促進消費者與商戶之溝通，從而達至雙方均接受之解決方案。
- 消委會不是執法部門，亦沒有調查權力
- 消委會是以調停方式排解投訴人和商戶之間的爭端，提供平台促進消費者及商戶之溝通，從而讓雙方充份理解對方需要及共同尋求解決辦法，期望雙方最終達致互惠雙贏局面

## 處理個案統計

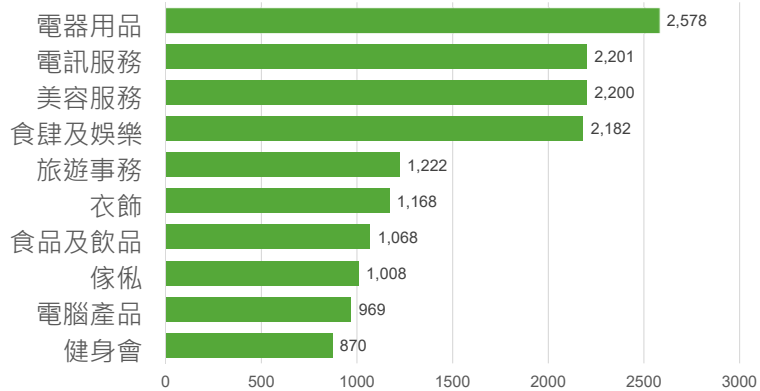
過去三年之消費投訴統計



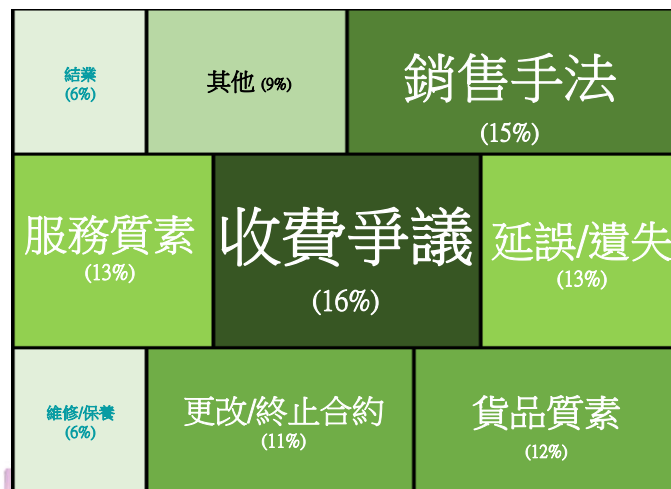


## 十大消費糾紛類別 (2021年)

總投訴個案

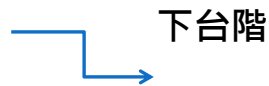


## 消費投訴性質分佈 (2021年)



## 調停消費糾紛

1. 耐心聆聽消費者及商戶的關注
2. 人/事分開
3. 瞭解立場背後的真正需要
4. 創造解決方案
5. 選擇



## 投訴處理程序

### 成立個案

- 各投訴途徑 (致電, 試算表, 諮詢中心)
- 投訴資料以表格方式儲入投訴個案管理系統



### 跟進個案

- 致函/電郵/致電有關商戶
- 一旦接獲商號回復, 投訴主任會通知投訴人相關結果



### 個案委派

- 由總主任或高級主任負責個案委派
- 投訴助理檢查個案資料是否齊備並索取個案相關資料
- 篩選非本會職能範圍的個案
- 七個工作天內通知個案是否受理或資料是否齊備



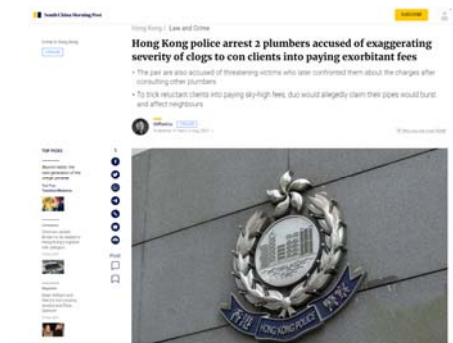
### 結束個案

- 成功處理
- 如不成功, 可考慮法律途徑追討
- 申請消費者訴訟基金
- 轉介予其他機構或政府部門
- 點名機制



## 解決消費糾紛之其他方法

- 消委會與警務處商業罪調查科合力打擊消費相關罪行
- 警方根據消委會提供的投訴個案資料進行調查，於2021年8月警方拘捕兩名提供家居通渠服務的人士，涉嫌以不法手段騙取消費者金錢



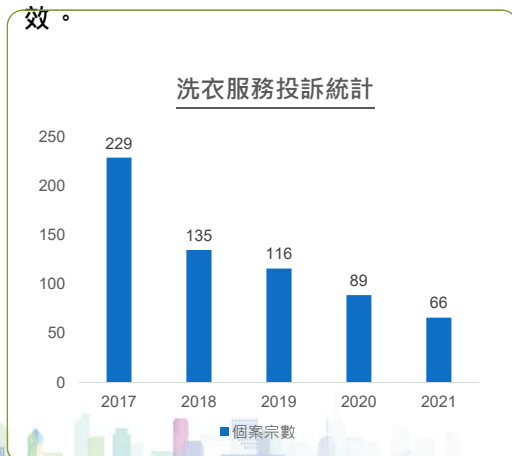
## 解決消費糾紛之其他方法

### 洗衣業及珠寶零售業《營商實務守則》



## 與業界制定《營商實務守則》

- 自制定守則後，本會接獲該兩個界別之投訴個案均呈下降趨勢，顯示守則之成效。

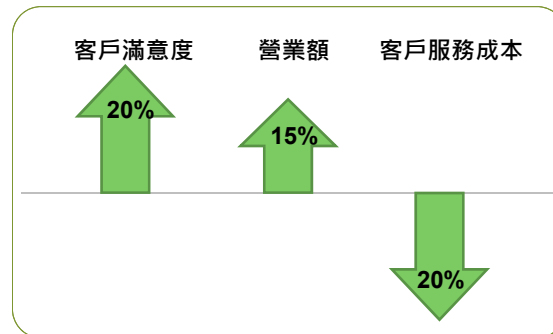


## 爭議解決的科技應用

## 消費者信任 與 營商效益

- 根據McKinsey and Company 研究發現，若商戶能提供 貫徹的服務過程，顧客體驗，及溝通與承諾，可帶來：

- 客戶滿意度增加 ▲20%
- 營業額增加 ▲15%
- 客戶服務成本減低 ▼20%



Source: (1) McKinsey and Company: The three Cs of customer satisfaction: Consistency, consistency, consistency March 1, 2014 Article

## 在線爭議解決(ODR) 與 營商效益

- 聯合國貿易和發展會議於2021報告亦指出，通過建立有效的在線爭議解決(ODR)機制可以：
  - 增加消費者信任 (trust)
  - 增加消費者忠誠度 (loyalty)
  - 增加再購買意向(re-purchase intention)
  - 有效防止客戶流失和消費者對企業的負面情緒
- 有效的ODR不僅可以培養消費者的信任以增加企業的銷售，還可以幫助企業節約成本。

Source: UNCTAD Research Paper No.72

## 在線爭議解決(ODR) 與 營商效益

- 國家市場監督管理總局2022數據顯示，與傳統調解方式相比，ODR：
  - 和解成功率提高▲ 16%
  - 辦理時長縮短▼ 7天
  - 消費者滿意度明顯提升，獲 4.1分 (滿分5分)
  - 按時辦結率、消費者滿意度明顯提升
- ODR的開通不僅有利於快速協調處理消費者投訴，縮短爭議處理時間，提高辦事效率，也有利於企業自身服務與管理水平的改進和提升，以保持和提升其企業公信力。

Source: 國家市場監督管理總局 [https://www.samr.gov.cn/wjys/hjjs/202011/20201113\\_323468.html](https://www.samr.gov.cn/wjys/hjjs/202011/20201113_323468.html); [https://www.samr.gov.cn/xw/zj/202203/20220316\\_340521.html](https://www.samr.gov.cn/xw/zj/202203/20220316_340521.html)

## 消委會運用新科技 - 提供全面的爭議解決服務

### 目的

- 消費者委員會致力與時並進、朝著數碼化方向，將於未來 2-3 年更新投訴處理系統，重點引入網上爭議解決平台，以發揮更高效率並提供最安全便捷的方式讓投訴人和商戶於線上共同協商，迅速地解決消費糾紛。

### 特點與效益

- 消委會爭議處理機制的獨立性、專業性和權威性，有助提升消費者及商戶，有效解決爭議的信心。
- 讓消費者和商戶雙方獲得 公平公正的處理程序及對待，促進雙方客觀並理性地解決爭議。
- 採用人工智能科技 (光學字符識別、語音識別功能等) 分析資料，縮短文書處理時間，提升個案處理效率。
- 提高調停效率，從而促進商戶的公信力及消費者的滿意度。

## 數碼化網上爭議解決平台

### 功能

- 訊息交換，自動通知：
  - 爭議雙方可透過平台於線上溝通、交換及查閱訊息和文件。
  - 平台設有通知功能，可以避免錯失消息。
- 設定時限，適時介入：
  - 倘爭議於設定的時限內未達成和解，消委會可適時介入以調停方式處理投訴人和商戶之間的消費糾紛。
- 單一平台，便捷跟進：
  - 個案資料、文件以及爭議雙方之溝通紀錄均儲存於單一平台，有助消委會進行調停時掌握投訴重點及作出跟進。
- 預先註冊，提升信譽：
  - 消委會鼓勵商戶於平台預先註冊，讓聯繫更簡單快捷。
  - 經消委會驗證及上載的註冊商戶名單，更能展現出企業對服務承諾的誠意，有助提升商戶的信譽及顧客的信任。

## 消委會官方微信公眾號已正式上線

- 根據國家發展政策，更多港人會在大灣區「一小時生活圈」內生活和工作。
- 官方微信公眾號的開通，將有助更多兩地的消費者獲得客觀和實用的消費者資訊。
- 公眾號提供消費全攻略，分享時令消費文章，並提供不同的格價比較工具，讓大眾成為精明的消費者。
- 有效全面加強與區內微信用戶的溝通和聯繫，開啟新發展時機。



答問時間

謝謝!

